

Política Geral de Troca ou Devolução de Mercadoria – B2B

ATENÇÃO: Esta Política Geral de Troca ou Devolução de Mercadoria se aplica somente para as compras realizadas diretamente da Ivoclar Vivadent Ltda. Compras realizadas em um dos distribuidores da Ivoclar Vivadent Ltda. deverão seguir as políticas do respectivo distribuidor.

As ocorrências que envolvam troca ou devolução devem ser comunicadas ao CAC - Central de Atendimento ao Cliente da Ivoclar Vivadent (**e-mail: cac@ivoclarvivadent.com; tel: 011 2424.7400**) o mais breve possível. Não será dado andamento ao processo de troca ou devolução caso o cliente não entre em contato com o CAC antes de enviar o produto.

Se ocorrer qualquer uma das hipóteses abaixo, recuse o recebimento do produto:

- Embalagem aberta ou avariada;
- Produto avariado;
- Produto em desacordo com o pedido;
- Falta de acessórios.

Se, ainda assim, você receber o produto, por favor, entre em contato com CAC em até 7 dias corridos.

Após o aceite da mercadoria, não serão aceitos em hipótese alguma, devolução de materiais que já estejam abertos ou rasurados. Este tipo de solicitação nem será analisada criticamente, será recusado de pronto.

Devolução por Desistência

Para devolver um produto por arrependimento, as seguintes condições deverão ser observadas:

- O prazo para desistir da compra do produto é de até sete dias corridos, a contar da data do recebimento;
- O produto deverá ser encaminhado na embalagem original, sem indícios de uso, sem violação do lacre original do fabricante, acompanhado de nota fiscal, manual e todos os seus acessórios.

Troca

A solicitação de troca deverá ser comunicada ao CAC em até sete dias corridos, a contar da data do recebimento.

Se o produto adquirido apresentar defeito após sete dias, a contar da data do recebimento, mas dentro do prazo de garantia do fabricante, você poderá entrar em

contato com o CAC (informações sobre o fabricante podem ser encontradas no manual do produto) para comunicar a ocorrência e obter esclarecimentos. Os produtos devem ser devolvidos, na embalagem original, com nota fiscal, manual e todos os acessórios.

*Verificar Procedimento Fiscal Abaixo

A data limite de recebimento do produto a ser realizado troca será de 30 (trinta) dias após a reclamação.

Todos os produtos são analisados. Eles serão reenviados ao cliente sempre que não for constatado qualquer defeito, com custo de envio para o cliente.

A garantia contratual é de inteira responsabilidade do fabricante e seu prazo e forma de utilização constam do Termo de Garantia que acompanha o produto.

A Ivoclar Vivadent tem 30 dias corridos, a contar da data do recebimento do seu produto na empresa, para resolver a ocorrência comunicada ao nosso CAC.

Ressarcimento de Valores de Pedidos Cancelados

A empresa restitui os valores pagos utilizando a mesma forma de pagamento escolhida no processo de compras:

- CARTÃO DE CRÉDITO – a administradora de cartões será notificada e o estorno ocorrerá em até duas faturas subsequentes;
- BOLETO BANCÁRIO – a restituição será efetuada por meio de DEPÓSITO na conta corrente indicada pelo comprador em até 10 dias úteis. É necessário que o CPF / CNPJ do titular da conta corrente seja o mesmo que efetuou o pedido.

Você sempre pode requisitar o ressarcimento do mesmo valor pago em um próximo pedido. Ele pode ser utilizado na compra de qualquer produto, em até 1 ano, contados a partir da data de envio.

IMPORTANTE: em caso de devolução, a restituição dos valores será processada somente após o recebimento e análise das condições do(s) produto(s).

A Ivoclar Vivadent isenta-se da obrigação de cancelar qualquer pedido ou consertar qualquer produto que apresente claramente indícios de mau uso.

Solicitação de Ressarcimento

Verifique qual a forma mais adequada para o ressarcimento e entre em contato com o nosso CAC.

Forma de Devolução e Coleta do Produto a Ser Devolvido

A Ivoclar Vivadent orienta e determina a forma de devolução dos produtos, portanto, é imprescindível que você entre em contato com o nosso CAC antes de devolver o produto.

Todas as instruções serão repassadas pelo CAC: cac@ivoclarvivadent.com.br

Procedimento Fiscal Importante

Com o correto preenchimento das Notas Fiscais de Garantia e Devolução usando os códigos corretos o processo será rápido e sem burocracia. Siga esses passos:

Tenha o máximo de atenção quanto ao preenchimento dos seguintes campos:

- ✓ Do Código do produto;
- ✓ Da Descrição do produto;
- ✓ Da Unidade;
- ✓ Da Quantidade;
- ✓ Do Valor Unitário e valor Total.
- ✓ O valor do produto tem que corresponder exatamente ao valor da nota fiscal de compra.

Para cadastro em nome de Pessoa Jurídica, em caso de devolução/troca do produto, será necessária a confirmação se a Empresa é isenta, contribuinte do ICMS.

- Laboratorios dentro do estado de São Paulo, que não são optantes pelo Regime Normal de apuração, poderá encaminhar a mercadoria, somente com o preenchimento da “Declaração para Circulação de Mercadorias”, caso seja optante pelo, deverá emitir Nota Fiscal.
- Laboratorios fora do estado de São Paulo, deverá estar preenchendo a Nota Fiscal Avulsa, encontradas em papelarias ou emitida no site da Secretaria da Fazenda do seu estado;
- Pessoas Físicas dentro do estado de São Paulo, poderá preencher somente a “Declaração para Circulação de Mercadorias”;
- Pessoas Físicas Fora do estado de São Paulo, deverá preencher a Nota Fiscal Avulsa, adquiridas em papelarias ou emitida no site da Secretaria da Fazenda do seu estado;
- Pessoa Juridica - Dental, tem como obrigação emitir a Nota Fiscal de Remessa para Devolução ou Remessa para troca de seu proprio sistema e posteriormente apuraremos seu Regime de contribuição;
Obs: Neste caso, será necessario o envio da XML para o e-mail:
nfe.br@ivoclarvivadent.com

Informações:

De acordo com os artigos 452, 453 e 454 do RICMS/SP (Decreto 45490/2000), a devolução e troca de mercadoria feita por Pessoa Jurídica contribuinte do ICMS (inscrito na Secretaria da Fazenda), deverá ser acompanhada de sua devida nota fiscal de devolução, com as seguintes naturezas de operação:

Códigos para Devolução:

- ✓ Dentro do Estado – SP com substituição tributária: CFOP correta **5403**
- ✓ Outros Estados com substituição tributária: CFOP correta **6403**
- ✓ Dentro do Estado - SP sem substituição tributária: CFOP correta **5202**
- ✓ Fora do Estado - SP sem substituição tributária CFOP correta **6202**

Códigos para Troca e Garantia:

- ✓ Dentro do Estado – SP: CFOP correta **5949**
- ✓ Outros Estados: CFOP correta **6949**.

Na NF de devolução deverão vir destacados corretamente todos os impostos incidentes quando da emissão de nossa NF de Venda, ou proporcional à devolução se esta tratar-se de parcial.

Caso isto não seja feito a devolução não será recebida.

Na NF de devolução deverá vir destacado no campo observação obrigatoriamente que a empresa é optante pelo simples nacional.